



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

***INFOME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE EXTERNO***

***COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES***

***INTERESADAS (CIUDADANO)***

***OFICINA ARCHIVO Y CORRESPONDENCIA***

***SEGUNDO SEMESTRE 2019***



**TABLA DE CONTENIDO**

	PG.
<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓN.....</b> 3
<b>2.</b>	<b>INFORME CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019: COMPRENSIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO.....</b> 4
<b>2.1</b>	<b>CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO.....</b> 4
<b>2.2</b>	<b>SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO.....</b> 7
<b>2.3</b>	<b>CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO.....</b> 7
<b>2.4</b>	<b>CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, EL TIEMPO DE ESPERA, LA CLARIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO O PRODUCTO SOLICITADO.....</b> 8
<b>2.5</b>	<b>CREDIBILIDAD EN EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, EN SU CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA GARANTIZAR MEJOR CALIDAD DE VIDA DE LOS CALEÑOS.....</b> 9
<b>2.6</b>	<b>CONSIDERACIÓN DE QUE EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS.....</b> 9
<b>2.7</b>	<b>AFECTACIÓN DE LOS ACUERDOS DEL CONCEJO DE CALI.....</b> 10
<b>2.8</b>	<b>PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EXPRESANDO SUS OPINIONES EN EL ESTUDIO DE LOS PROYECTOS DE ACUERDO EN TRÁMITE .....</b> 11
<b>2.9</b>	<b>EL CONCEJO DE CALI REPRESENTA LOS INTERESES DE LOS CIUDADANOS.....</b> 12
<b>2.10</b>	<b>CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA.....</b> 13
<b>2.11</b>	<b>CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI.....</b> 14
<b>3.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b> 15



**CONCEJO**  
SANTIAGO DE CALI

## 1. INTRODUCCIÓN

El Concejo de Santiago de Cali da cumplimiento a la Política de Calidad y a los Objetivos de Calidad, dando respuesta a las necesidades de las partes interesadas, quienes evalúan a través de la encuesta (una herramienta que el concejo utiliza para conocer el grado de satisfacción con respecto a sus productos y servicios), esta se aplica en los diferentes espacios del Concejo: a los servidores públicos y ciudadanos, quienes requieren servicios directamente en la entidad con una periodicidad establecida, para este caso, el segundo semestre del año 2019.

La herramienta permite comprender las Necesidades y Expectativas del Ciudadano respecto a las dinámicas de la Corporación Concejo de Santiago de Cali, no obstante dicha comprensión debe enmarcarse dentro de las dinámicas políticas y normativas, que dieron lugar en el segundo semestre del 2019, entre estas últimas la aprobación de 9 Acuerdos Municipales cuyos ejes temáticos giraron en torno a la diversidad sexual y equidad de la mujer (Acuerdo No.0461 y Acuerdo No.0467), presupuesto general de rentas (Acuerdo No.0462 y Acuerdo No.0465), Políticas públicas de desarrollo económico y juventudes (Acuerdo No.0463 y Acuerdo No.0464), Cultura (Acuerdo No.0466), Predial (Acuerdo No.0468) y Estatuto tributario (Acuerdo No.0469).

Las encuestas fueron aplicadas por los procesos de: Dirección Estratégica, Secretaria General, Subsecretarias, Comunicaciones y Relaciones Corporativas, y Archivo y Correspondencia, quienes una vez recogida la información, la diligenciaron a través de una URL implementada para tal fin.



## **2. INFORME CONSOLIDADO DEL SEGUNDO SEMESTRE 2019: COMPRESIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LAS PARTES INTERESADAS – CIUDADANO**

El cuestionario aplicado, realiza preguntas cerradas acerca de la satisfacción y las necesidades del cliente externo al solicitar cualquier tipo de información o servicio en las oficinas de la Corporación.

A continuación se relacionan los resultados obtenidos en la encuesta comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas-ciudadano, realizada por el proceso de Archivo y Correspondencia:

<b>Proceso u Oficina</b>	<b>Encuestas realizadas</b>
Dirección Estratégica	<b>26</b>
Comunicaciones y Relaciones Corporativas	<b>54</b>
Secretaria General	<b>12</b>
Subsecretarias	<b>9</b>
Archivo y Correspondencia	<b>18</b>
<b>Total Encuestas realizadas Segundo Semestre 2019</b>	<b>119</b>

### **2.1. CARACTERIZACIÓN GENERAL DEL CIUDADANO**

El 68.9% de las encuestas de las partes interesadas – ciudadano, corresponden al ciudadano común, es decir sin ninguna característica específica que lo ubique en un grupo poblacional



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

especifico<sup>1</sup>. El 21% corresponde a Servidores Públicos, el 8,4% a Ediles o Miembros de JAC-JAL y un 1,6% correspondes a periodistas y miembros de grupo de investigación de academia. De esta población, población, el 50.4% corresponde a mujeres y el 49.6% a hombres, de los cuales el 47.9% se reconocen como mestizos, el 26.1% afro descendientes, el 19% blancos y el 6.7% se reconoce como indígenas.



Desde el género, se evidencia una elevada participación de la mujer, esto podría responder a los ejes temáticos que durante este semestre se desarrollaron alrededor de la diversidad sexual y equidad de la mujer. Aunque la encuesta no da información sobre población

<sup>1</sup> Para efectos del presente informe el término de ciudadanía se entenderá desde una dimensión política, conforme a lo estipulado en la constitución nacional, relacionada con el derecho que tiene un habitante de haber nacido en esta nación y que se ejerce a partir de los 18 años (cap. II de la ciudadanía, art. 98), los ciudadanos poseen derechos y por lo tanto al tenerlos tienen el deber de respetar los derechos de los demás, específicamente el derecho a la vida, siendo solidarios y respondiendo con las acciones humanas, el respeto a las autoridades democráticas, defender los derechos como fundamento de la convivencia, la participación de la vida política, cívica y comunitaria, buscar la paz y mantenerla, colaborar con la justicia, proteger la cultura, la naturaleza y la conservación de un ambiente sano, y la contribución al financiamiento de las inversiones del estado en la justicia y la equidad (cap. V, De los deberes y obligaciones, art 95).

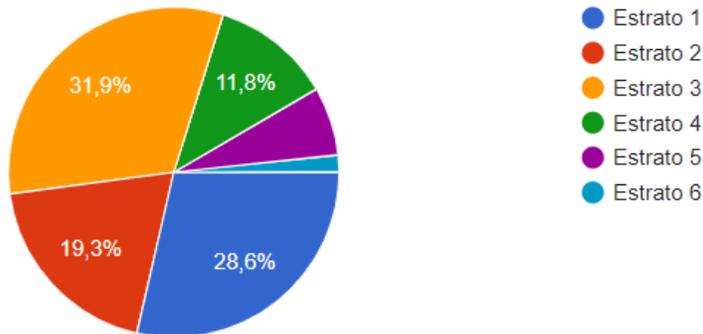
No obstante, en el análisis también se tomara el concepto de ciudadanía desde una dimensión cultural, como una construcción que en los diversos espacios de aprendizaje se ha reforzado en las estructuras sociales como la familia, la escuela o la misma ciudad (Morán, 2003).



# CONCEJO

## SANTIAGO DE CALI

LGTB<sup>2</sup>, es importante comprender que aunque aproximadamente del 5 al 10 % de la población general es lesbiana, gay, bisexual o transgénero, existe en nuestra sociedad la homofobia y otras manifestaciones de violencia, que de cierta manera influye para que las personas omitan responder en un cuestionario su condición o preferencia sexual, esto sumado al desconocimiento general, frente a la diferenciación entre sexo, genero, orientación sexual y preferencia sexual, entre otros.



El estrato socioeconómico referenciados por los ciudadanos que visitan el concejo, se encuentra en primer lugar el 3 con un

31.9%, el 1 con un 28.6% y el estrato 2 con un 19.3% y el estrato 4 con el 11.8%. Minoritariamente encontramos el estrato 5 y 6 con un 7.7%.

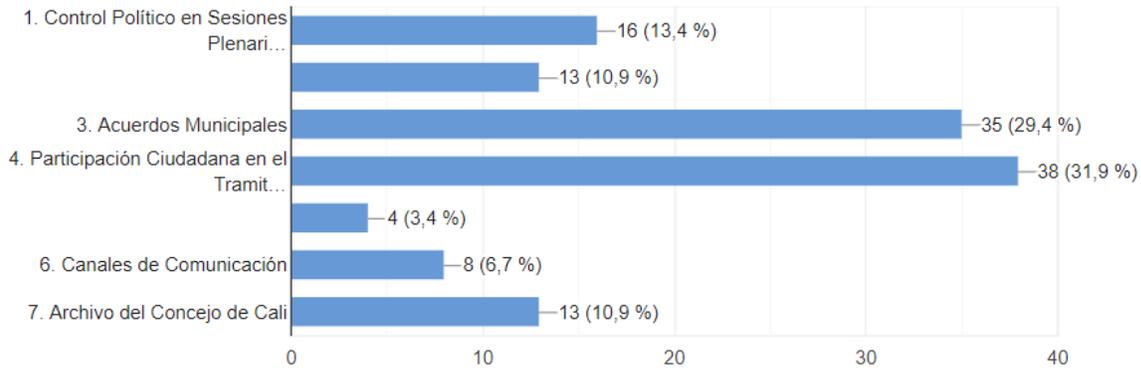
Aunque las cifras muestran un porcentaje alto y diferencial entre los ciudadanos de estratos 1, 2 y 3, y los ciudadanos de estratos 4, 5 y 6. Podríamos relacionar dichas cifras con la facilidad de acceso a internet y redes sociales, a la condición de empleabilidad y al posible impacto que durante este semestre generaron los acuerdos municipales en estudio.

<sup>2</sup> Iniciales utilizadas para denominar de forma inclusiva a todos los individuos y a las comunidades que se identifican como lesbianas, gay, bisexuales o transgénero o aquellos/as que tienen dudas acerca su sexualidad y/o identidad de género



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

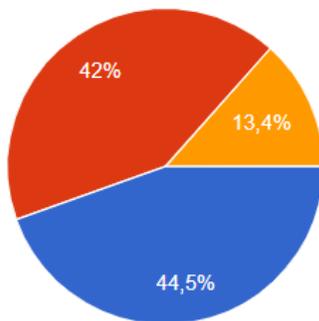
## 2.2. SERVICIO O PRODUCTO SOLICITADO,



Dentro de los ciudadanos que visitaron el concejo encontramos que los cuatro servicios más solicitados fueron: con 31.9% la participación ciudadana en el Trámite de los Proyectos de Acuerdo, seguido por los Acuerdos Municipales con un 29.4%, Control Político en Sesiones Plenarias con un 13.4%, y Archivo del Concejo de Cali con un 10%.

Es importante destacar, que existe un alto interés por parte de los ciudadanos en participar en la toma de decisiones, aunque esto está relacionado directamente con los ejes temáticos de cada acuerdo municipal estudiado, sería importante hacer seguimiento sobre el interés específico y si al final el aporte ciudadano influyo o se tuvo en cuenta en la toma final de decisiones.

## 2.3. CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL FUNCIONARIO



- Excelente
- Buena
- Aceptable
- Mala
- Muy Mala

De acuerdo a la percepción de los ciudadanos, el **44.5%** respondieron que la atención del funcionario que lo atendió fue Excelente, el **42%** contestó que la atención fue Buena, el **13%** consideró que la atención



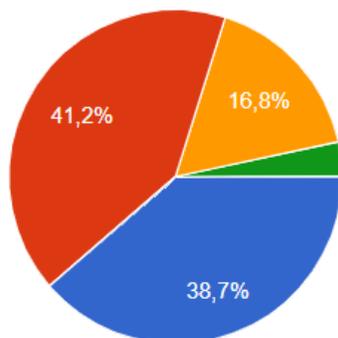
# CONCEJO

## SANTIAGO DE CALI

fue Aceptable. De acuerdo a los datos obtenidos, se puede observar que en términos generales el nivel de satisfacción del cliente externo cuenta con una ponderación alta.

Aunque no hubo respuestas de mala y muy mala, es importante mejorar la percepción de Aceptable, pues es el Concejo de Cali, una de las instancias de participación más importante de la ciudad y el único escenario para que el ciudadano influya en la toma de decisión local.

### 2.4. CALIFICACIÓN DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN, EL TIEMPO DE ESPERA, LA CLARIDAD DE LA ORIENTACIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN CON EL SERVICIO PRESTADO O PRODUCTO SOLICITADO.



- Excelente
- Bien
- Aceptable
- Mal
- Muy Mal

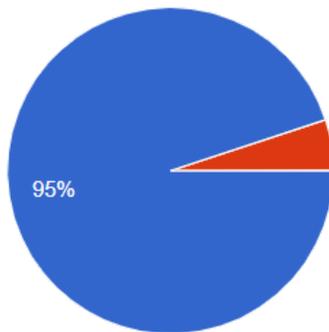
De las 119 personas encuestadas, el **38.7%** respondieron Excelente, el **41.2%** contestaron Bueno, el **16.8 %** responden Aceptable y el **3.4%** respondieron mal.

Por lo anterior, se puede concluir que el nivel de competencia, conocimiento y gestión del funcionario del Concejo que tienen contacto directo con el ciudadano es alto, sin embargo es necesario adoptar medidas que mejoren el porcentaje de satisfacción al 100%, puesto que es necesario transmitir información clara, que permita dar un mejor trámite a los servicios que presta el Concejo de Cali.



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

## 2.5. CREDIBILIDAD EN EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI, EN SU CONTRIBUCIÓN AL FORTALECIMIENTO DE LAS ESTRATEGIAS DEL GOBIERNO MUNICIPAL PARA GARANTIZAR MEJOR CALIDAD DE VIDA DE LOS CALEÑOS

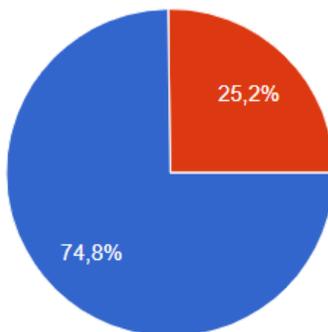


● SI ● NO

Del total de los encuestados el **95%** respondieron si al cumplimiento en el fortalecimiento de las estrategias del gobierno municipal para garantizar mejor calidad de vida a los caleños, 5% dice que no, lo que nos permite observar que la percepción de las

personas frente a este aspecto es excelente, sin embargo es necesario tomar correctivos para que el porcentaje negativo en este aspecto disminuya considerablemente.

## 2.6. CONSIDERACION DE QUE EL CONCEJO DE SANTIAGO DE CALI GARANTIZA EL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS



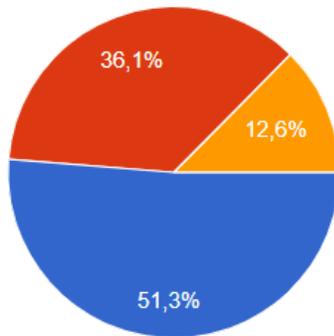
● SI ● NO

Se observa que el **74.8%** de las partes interesadas comparten el hecho de que el Concejo está garantizando sus derechos y bienestar con el seguimiento que se le hace al cumplimiento de los acuerdos aprobados por la Corporación, sin

embargo es importante diseñar herramientas más precisas que permitan el logro del **25.2%** restante, tomando acciones para identificar las falencias e idear planes de mejora que aumenten la satisfacción del cliente en el cumplimiento de los acuerdos.



## 2.7. AFECTACION DE LOS ACUERDOS DEL CONCEJO DE CALI



- No se ha visto afectado
- Positivamente
- Negativamente

El 51.3% dice que no se ha visto afectado por los acuerdos, el 36.1% se ha visto afectado positivamente y un 12.6% se ha visto afectado negativamente.

Frente a esta pregunta, es importante tener en cuenta que los acuerdos municipales están orientados a satisfacer las necesidades de una ciudad, no obstante, es posible que afecte intereses particulares o ideales diferentes al colectivo. En este sentido, sería importante que articuladamente con la administración central se diseñaran estrategias de participación, previas a la radiación de los proyectos de acuerdo, de esta manera, poder evaluar mejor y mitigar los posibles impactos o efectos negativos colaterales articulados a la aprobación de los acuerdos municipales.

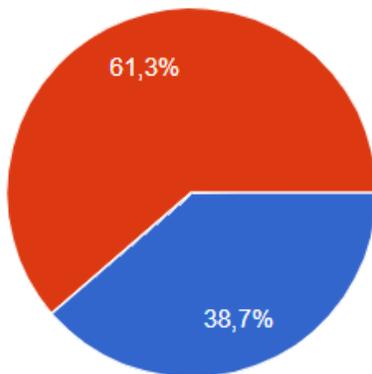
Así mismo, orientar a todos los ciudadanos sobre la importancia de participar, de comprender que las instancias de participación, como el Concejo Municipal, es un escenario ciudadano donde se consolida la gestión pública participativa, mediante procesos deliberativos en los que la ciudadanía incide en las políticas públicas, los planes, programas y proyectos, con el fin de aumentar la efectividad, transparencia, corresponsabilidad, gobernabilidad, cooperación y la garantía de los derechos.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### 2.8. PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO EXPRESANDO SUS OPINIONES EN EL ESTUDIO DE LOS PROYECTOS DE ACUERDO EN TRÁMITE

Solamente el 38,7% de los ciudadanos han participado expresando sus opiniones en los



● SI  
● NO

estudios de los proyectos de acuerdo, esta cifra es relativamente pequeña, si se comprende la naturaleza participativa del Concejo de Cali, como instancia de participación en la ciudad.

Cabe anotar, que la Constitución Política de

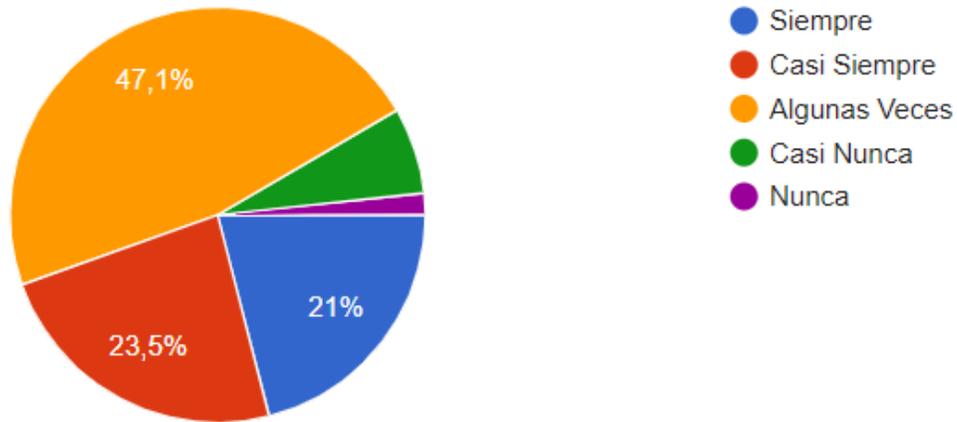
Colombia de 1991 dio, a todos los ciudadanos, la posibilidad de participar e intervenir activamente en el control de la gestión pública. Al mismo tiempo, determinó la forma como los ciudadanos participan en la planeación, el seguimiento y la vigilancia de los resultados de la gestión estatal. Así mismo, en el artículo 270 se faculta como ciudadanos, para que se hagan intervenciones activas en el control de la gestión pública.

Se deben plantear estrategias que incentiven la participación de los ciudadanos, que restauren confianzas y que ilustren la capacidad de toma de decisión que una colectividad tiene frente a cualquier acuerdo municipal.



## CONCEJO SANTIAGO DE CALI

### 2.9. EL CONCEJO DE CALI REPRESENTA LOS INTERESES DE LOS CIUDADANOS



El 47.1% considera que Algunas Veces el concejo los representa, un 23.5% considera que Casi Siempre, el 21% de los ciudadanos encuestados considera que el Concejo Siempre representa los intereses; y 7% Casi Nunca y el 1.7% considera que Nunca los representa.

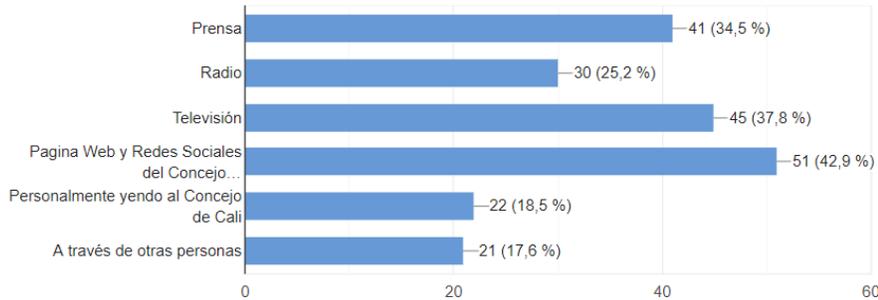
Los planes de mejora en el marco de la participación y representación en la toma de decisiones, esta relacionada con el diseño de estrategias, que potencialicen los canales de comunicación existentes, y generen acercamientos más asertivos, directos y efectivos con la comunidad caleña.



# CONCEJO SANTIAGO DE CALI

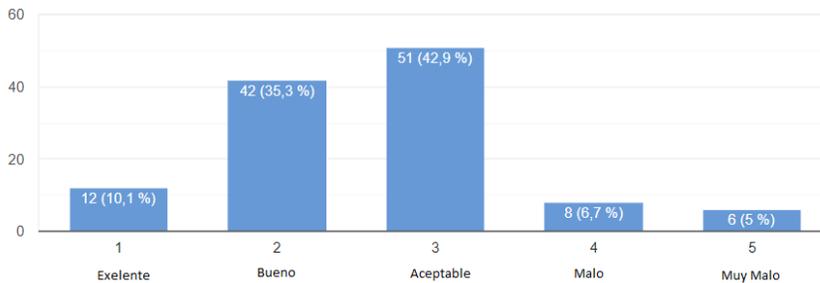
## 2.10. CANALES DE COMUNICACIÓN ENTRE CONCEJO DE CALI Y CIUDADANÍA

CANALES DE COMUNICACIÓN DESDE DONDE SE RECIBE INFORMACIÓN DEL CONCEJO DE CALI



Los canales de comunicación sugeridos por la encuesta son: Prensa, Radio, Televisión, Pagina Web y Redes, Personalmente, y a través de otras personas.

CALIFICACIÓN DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN

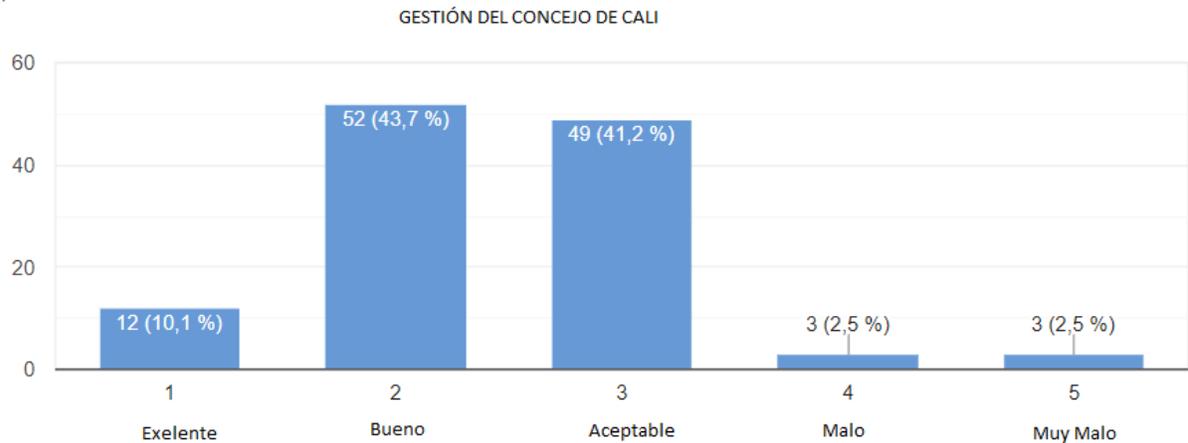


Frente a la calificación que los ciudadanos le dan a los canales de comunicación entre el concejo de Cali y la ciudadanía, encontramos que en excelente lo ubica el 10.1%, en bueno el 35.3%, aceptable el 42.9%, malo el 6.7% y muy malo el 5% de los ciudadanos.

Sería importante identificar las causas por las cuales el 54.6% de los ciudadanos consideran entre aceptable y muy malo los canales de comunicación entre el Concejo de Cali y la ciudadanía. No obstante, considerando que las personas mayoritariamente utilizan la página web y las redes, la televisión y la prensa; sería interesante fortalecer los demás canales e indagar sobre nuevos medios alternativos que permitan el acercamiento y una comunicación asertiva con la comunidad.



## 2.11. CALIFICACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CONCEJO DE CALI



Frente a la calificación de la gestión del Concejo de Cali, encontramos que el 10.1% de los ciudadanos lo califican excelente, el 43.7% bueno, el 41.2 % aceptable, el 2.5% malo y el 2.5% muy malo.

No obstante, la gestión del concejo se está manifestando a través de unos canales de comunicación que el 54.6% de los ciudadanos considera entre aceptables y malos, en este sentido, tomar acciones en esta área podría mejorar el criterio del ciudadano que evalúa la Gestión del Concejo.



### **3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

1. La encuesta como una herramienta de evaluación subjetiva, permitió entender la percepción de la ciudadanía frente a las acciones del Concejo de Cali, y pensar un poco sobre posibles acciones que permitan mejorar la percepción de la ciudadanía, teniendo en cuenta los siguientes elementos:
  - a. Comprensión, utilización y manejo de un lenguaje incluyente, que además de minimizar la violencia estructural y cultural, comprenda la existencia de una ciudadanía diversa que desea participar de las decisiones de ciudad.
  - b. Promulgación sobre la importancia del Concejo de Cali como instancia de participación ciudadana, donde las voces de todos y todas inciden en el desarrollo de la ciudad.
  - c. Entender y descubrir en conjunto con la ciudadanía, nuevos y alternativos canales de comunicación asertiva e incluyente.
2. Sugerir planes de mejora que incorpore estrategias relacionales veraces y efectivas con la ciudadanía, que coadyuven al mejoramiento de la percepción frente a la gestión del Concejo Municipal.